INSTITUTO TECNOLOGICO
"CORDILLERA"

ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

MÉTODO DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS. ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS A LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE SOLCA, UBICADA EN EL D.M.Q. 2014

Proyecto I+D+I, previo a la obtención del título de Tecnólogo en Administración Farmacias.

Autor: Nathalia Carolina Saravia Parra

Tutor: Eco. Ximena Maldonado

Quito, Octubre 2014

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO

DECLARATORIA

Declaro que el Proyecto de Graduación es absolutamente original, auténtico, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

_____

Nathalia Carolina Saravia Parra

171915591-1

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Nathalia Carolina Saravia Parra, alumna de la Escuela de Salud, carrera de Administración de Boticas & Farmacias, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi proyecto de graduación en favor Instituto Tecnológico Superior "Cordillera".

_____

Nathalia Carolina Saravia Parra

171915591-1

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Eco. Ximena Maldonado, por todo el apoyo y guía que me ha brindado durante todo el proceso de elaboración de este proyecto de igual manera quiero agradecer a todos quienes conforman el Instituto Tecnológico Superior “Cordillera” porque han sido parte importante para mi formación académica en todo el trascurso de mi carrera.

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto a mi padre “Segundo” por su apoyo y comprensión. A mi hijo “Saúl” por esperar y entender el tiempo que no he podido pasar con él. A mi madre abuela “María” aunque no esté conmigo, le agradezco pos sus sabios consejos.

RESUMEN EJECUTIVO

La utilización masiva de medicamentos es una de las causas del aumento de la esperanza de vida, la mayoría de los fallos se pueden atribuir a una mala utilización de las medicinas por parte de los pacientes. Como parte de la solución para este importante problema es la implementación de un manual de procesos y procedimientos, en base a la dispensación de medicamentos en la farmacia del Hospital de SOLCA, con el objeto de asegurar una dispensación efectiva y una atención Farmacéutica adecuada a todos los usuarios, basándose en normas de gestión y calidad, que satisfagan tanto los requisitos del cliente como los reglamentarios aplicables, a través de la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los requisitos reglamentarios aplicables.

De esta manera, se podrá medirlos y estandarizarlos, con el uso de procedimientos que verifiquen y garanticen los niveles adecuados de seguridad y conocimiento del personal de la farmacia del Hospital de SOLCA.

Se concluyó con el diseño y elaboración del manual de procesos y procedimientos en la dispensación de medicamentos, que permitirá disminuir errores ante una mala administración de los medicamentos, ya que se llevara un control adecuado y oportuno a todos los usuarios, gracias a la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad, según la norma internacional UNE-EN-ISO 9001 que promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, al desarrollar, implantar y mejorar la eficacia de un SGC, basado a su vez en el ciclo de mejora continua.

ABSTRACT

The massive use of drugs is one of the causes of increased life expectancy, most failures can be attributed to improper use of drugs by patients. The solution to this important problem is the implementation of manual processes and procedures based on dispensing drugs in the hospital pharmacy Solca in order to ensure effective and proper dispensing pharmaceutical care to all users based on rules management and quality that meet both customer requirements and applicable regulatory requirements through continuous improvement and the assurance of conformity to customer and applicable regulatory requirements.

Thus you can measure and standardize procedures through to check and ensure adequate levels of safety and knowledge of pharmacy staff Solca Hospital.

It concluded with the design and development of manual processes and procedures in the dispensation of medication will reduce errors to a mismanagement of medications as appropriate and timely control is carried all users, thanks to the implementation of a System of quality Management as UNE-EN-ISO 9001 this International Standard promotes the adoption of a process approach when developing approach, implements and improves the efficiency of a system of quality management, based in turn cycle of continuous improvement.

ÍNDICE GENERAL

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO i

DECLARATORIA ii

CESIÓN DE DERECHOS iii

AGRADECIMIENTO iv

DEDICATORIA v

RESUMEN EJECUTIVO vi

ABSTRACT viii

ÍNDICE GENERAL ix

INTRODUCCIÓN xiv

CAPÍTULO I 1

1.01 Contexto 1

1.01 .01 La salud y sus determinantes 3

1.02 Justificación 7

1.03 Definición del problema (Matriz T) 8

5.03.02 CAPITULO II 10

2.01 Mapeo de involucrados 11

2.01.01 Análisis del mapeo de involucrados 13

2.02 Matriz de análisis de involucrados 13

5.03.02 CAPITULO III 18

3.01 Árbol de problemas 18

3.01.01 Análisis del árbol de problemas 20

3.02 Árbol de objetivos 21

3.02.01 Análisis del árbol de objetivos 23

4 CAPITULO IV 24

4.01 Matriz de análisis de alternativas 24

4.01.01 Análisis de la Matriz de análisis de alternativas 26

4.02.01 Matriz de análisis de impacto de los objetivos 27

4.02.01 Análisis de impacto de objetivos 28

4.03 Diagrama de estrategias 29

4.04 Matriz de marco lógico 32

4.02.01 Análisis de la matriz de marco lógico 33

5. CAPITULO V 35

5.01 Antecedentes (de la herramienta metodológica que propone 35

5.01.01 Método deductivo 36

5.01.02 Método inductivo 36

5.02 Descripción (de la herramienta o metodología que propone como 37

5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta 38

5.03.01 Pasos para la elaboración del manual de proceso y procedimientos 39

5.03.02 Elaboración del manual 40

6 CAPITULO VI 41

6.01 Recursos 41

6.02 Recursos humanos 42

6.03 Recursos tecnológicos 42

6.04 Recursos físicos 43

6.05 Presupuesto 43

6.06 Cronograma 45

7 CAPITULO VII 47

7.01 CONCLUSIONES 47

7.02 RECOMENDACIONES 49

ANEXOS……...50

POA……..51

FOTOS……52

ENTREVISTA……..55

BIBLIOGRAFÍA……..65

ÍNDICE DE TABLAS

Matriz T……9

Análisis involucrados……12

Análisis alternativas……..25

Impacto de objetivos ……27

Matriz Marco lógico…… 32

Objetivos del manual.……34

Presupuesto……...44

Cronograma……...46

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Mapeo involucrados……..12

Árbol de problemas…….……..19

Árbol de objetivos…….22

Diagrama de estrategias……..…..30

INTRODUCCIÓN

El objetivo primordial del proyecto es la de la elaboración e implementación del manual de procesos y procedimientos en la farmacia del Hospital de Solca para de esta manera poder mantener un sistema de gestión de calidad optimo, el cual va a mantener un control adecuado de los medicamentos, lo que garantiza que lleguen a los usuarios de acuerdo con sus necesidades; también busca optimizar los recursos asignados, para lo cual es necesario que además del cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento, exista una adecuada gestión de stock, a fin de lograr una mayor eficiencia administrativa en el Departamento de farmacia y por ende para el Hospital de Solca.

El Departamento de Farmacia asegura la provisión de medicamentos para el tratamiento de usuarios del Hospital y para el expendio de productos oncológicos, a fin de cumplir con la mejora continua de la atención asistencial administrativa al usuario interno y externo, se prevé dar cumplimiento a los objetivos estratégicos y funcionales del HOSPITAL ONCOLOGICO DE SOLCA, promoviendo así la eficiencia y la eficacia de los procesos y procedimientos llevados a cabo por el personal, que se asegurará el cumplimiento de los objetivos funcionales, aprovechando el máximo de los recursos disponibles.

CAPÍTULO I

1.01 Contexto

La salud es fundamental para la satisfacción y el bienestar de la población. Entre las limitaciones para alcanzar un buen estado de salud se encuentran: la limitación al acceso a medicamentos de calidad, dificultades en el acceso a profesionales sanitarios capacitados y a la atención médica, unos recursos humanos sanitarios inadecuados, costes inabordables a la atención sanitaria y baja cualificación de los profesionales sanitarios.

Los medicamentos son una parte esencial e indispensable en los servicios de atención sanitaria en todas las culturas y sociedades. Cuando se tiene acceso a ellos, son a menudo un componente esencial en muchos de los programas de prevención de enfermedades y en casi todos los tratamientos. A menudo no nos damos cuenta del beneficio potencial de los medicamentos, ya que existe una diferencia entre la eficacia de los medicamentos comprobada en ensayos clínicos y su efectividad real en la práctica. Entre los motivos de esta diferencia se incluyen problemas con la selección del medicamento, las dosis empleadas, una administración inadecuada, la

falta de cumplimiento del tratamiento prescrito por parte de los pacientes, las interacciones medicamentosas y entre medicamentos y alimentos, y las reacciones adversas de los medicamentos. Además de los problemas clínicos asociados a los problemas relacionados con los medicamentos, existen consecuencias en términos de costes. Se ha calculado que el coste de los problemas relacionados con el uso de los medicamentos es igual o mayor que el coste de los medicamentos en sí mismos.

Además, los medicamentos son cada vez más caros y su coste está comprometiendo la accesibilidad a la atención sanitaria. Es indispensable controlar el coste de los medicamentos para utilizar de la mejor manera posible los recursos limitados con el objeto de maximizar la atención sanitaria para el mayor número posible de personas.

Los medicamentos de baja calidad, adulterados, sin licencia y falsificados, de etiquetado engañoso o de imitación son un problema cada vez mayor que compromete a la salud. Es necesario que exista un sistema que garantice la integridad de la cadena de suministro de los medicamentos para asegurar el valor de los mismos, en la prevención de las enfermedades y en el tratamiento de los pacientes.

"Según la OMS, algo más de 2.000 millones de personas, un tercio de la población mundial, no tiene garantizado el acceso a medicamentos en los hospitales. Mientras que el 14% de la población consumimos el 80% de los medicamentos que se producen en el mundo el 86% restante apenas alcanza a consumir un 20%"

"La Ley 25/1990 del Medicamento, (BOE, 1990). Cuando habla del uso racional de medicamentos en la Atención Primaria a la salud dice: "Se consideran funciones que garantizan el uso racional de los medicamentos....: La dispensación de medicamentos a los pacientes por un farmacéutico o bajo su supervisión, con plena responsabilidad profesional y de acuerdo con la prescripción, o según las orientaciones de la ciencia y el arte farmacéutico en el caso de los autorizados sin receta, informándoles e instruyéndoles sobre su correcta utilización."

Las causas del problema de la falta de acceso a medicamentos son múltiples y están relacionadas con altos precios, problemas de distribución, baja calidad de los medicamentos disponibles, falta de información para los consumidores, fluctuación en la producción de medicamentos, donaciones inapropiadas, uso irracional del medicamento.

1.01.01 La salud y sus determinantes

La globalización establece que uno de los problemas que generan la crisis del capitalismo a nivel mundial ha sido demostrado que tiene un impacto directo sobre la salud, además en nuestros países los problemas de deuda externa, la inequitativa distribución de los recursos que genera pobreza, la mala administración de los servicios, la falta de políticas públicas coherentes con la realidad, entre otros problemas afectan decisivamente a la salud. Es decir existen determinantes generales estructurales, como la riqueza de un país, producto interno bruto, las relaciones comerciales, importaciones y exportaciones, su nivel de desarrollo e inserción en la economía mundial, que estarían determinando el nivel de la salud.

Un nivel particular en el que es importante cómo los individuos se insertan en proceso productivo, el nivel de empleo, ingreso, educación, el acceso a los medicamentos juegan un rol importante, siendo indiscutible que los medicamentos son un elemento esencial para afrontar los problemas de salud, también es necesario tener en cuenta que, en muchos países, mejorar las precarias condiciones de vida de la población sería el primer paso a dar para aumentar el nivel de salud de su población.

Solucionar problemas como la desnutrición y la malnutrición, infraestructuras de saneamiento insuficientes y/o deficientes, la inexistente o deficiente educación para la salud, la misma que mejoraría si se hace que la población haga uso racional

de los medicamentos a través de los diferentes sistemas que plantea el Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

Por este motivo se considera que ningún hospital en el mundo podría salir adelante sin la ayuda de un manual en el que se indique la forma como se debe actuar para afrontar los diversos casos que se presentan dentro del establecimiento hospitalario.

El Ecuador no podría quedar de lado, y es así como el Gobierno comienza a invertir en la salud, se cambia un modelo caduco y ofensivo para la población, se hace un cambio radical, se cambia todo, desde la infraestructura, la parte tecnológica, la parte financiera, la parte del personal, se deja de lado las designaciones a dedo, y se comienza a buscar personal capacitado mediante concursos de merecimientos.

En esta situación se hace indispensable como parte del cambio el rediseño de los procedimientos y en algunos casos la creación de los mismos ya que en algunos casos no existen y, todo se hizo de forma empírica, cada área de un hospital realiza actividades diferentes, por lo tanto necesitan procesos y procedimientos distintos, pero todos encaminados a satisfacer las necesidades del usuario.

Por ello en el Hospital de Solca de la ciudad de Quito, especializado en el tratamiento a pacientes con cáncer en el área de Farmacia promueve la elaboración de un manual de procesos y procedimientos que se adapte a las necesidades actuales del hospital que por prestar un servicio vital necesita eficiencia y efectividad en cada una de sus acciones.

Es vital fortalecer a cada momento los procesos a seguir, dotándolos de vida propia, darles capacidad para su rediseño cuando se detecte alguna falla por mínima que esta sea, así, las actividades realizadas en cada una de las áreas del Hospital, en conjunto forman un sistema poderoso que brinde soluciones y no que agrave los problemas.

La autofinanciación del Hospital, lejos de ser una debilidad se convierte en una oportunidad para demostrar que con una organización administrativa coherente y planificada se puede superar dificultades de orden burocrático.

Así el Hospital de Solca se enmarca en el Plan del Buen Vivir y contribuye con el trabajo y la preparación de su personal al cambio que vive al momento el Ecuador.

1.02 Justificación

Una de las funciones más importantes que se desarrolla dentro de una farmacia hospitalaria en la dispensación de medicamentos el cual debe tener un seguimiento adecuado para cumplir con normas y procedimientos que permitan llevar un control adecuado de los mismos desde el momento de adquisición hasta la dispensación de los mismos.

Por tal motivo se ha planteado desarrollar un manual de procesos y procedimientos el cual sirva como herramienta para desarrollar y ejecutar de manera oportuna las actividades encomendadas al personal en el proceso de dispensación de medicamentos.

Permitiendo así la optimización de los recursos y poder cumplir con un adecuado control de los medicamentos bajo condiciones adecuadas que garanticen la seguridad tanto del usuario como del personal que trabaja en la farmacia del Hospital de SOLCA.

Estableciendo como problema central la lentitud de los tiempos de atención con relación a las necesidades reales del usuario, sea este interno o externo, se justifica la elaboración de un estudio para la elaboración de un manual de procesos y procedimientos basándose en la dispensación de medicamentos el cual ayude a mejorar los tiempos de atención. Por ello en este proyecto se ha planteado objetivos, con la finalidad de proveer al usuario una atención de óptima calidad

1.03 Definición del problema (Matriz T)

Una vez que se ha identificado el problema central, que se quiere solucionar en el proyecto se va a proceder a realizar una herramienta llamada MATRIZ T, la cual nos va a ayuda a su visualizar y a representar el conflicto entre las fuerzas alrededor de una situación definida puesta en la mesa de análisis permitiéndonos establecer dos escenarios que son: la situación empeorada y la situación mejorada.

Estos escenarios a su vez presentan fuerzas bloqueadoras e impulsadoras, las cuales nos van a permitir evaluar a través de una escala, pudiendo así establecer los puntos que tienen mayor intensidad en el problema central identificado.

Hay que resaltar que las tanto las fuerzas impulsadoras como las fuerzas restrictivas nos van a permitir a tener un mejor enfoque ante la solución del problema

por ello es importante establecerlas de tal manera que estas tengan un equilibrio al momento de querer conseguir las mejoras del problema planteado

Cuadro N° 1
Análisis de la Matriz T

ANÁLISIS DE FUERZAS T					
Situación empeorada	**SITUACIÓN ACTUAL**				**Situación mejorada**
Errores en la dispensación de medicamentos y demora en la atención.	Inexistencia de un manual de procesos y procedimientos en la farmacia del Hospital de Solca				Fluidez en la atención a los usuarios y rapidez en los despachos
Fuerzas impulsadoras	**I**	**PC**	**I**	**PC**	**Fuerzas restrictivas**
Capacitaciones permanentes al personal del área de farmacia	2	4	4	4	Capacitaciones no afines al área de farmacia.
Verificación del stock para así cumplir con los requerimientos de máximos y mínimos evitando el desabastecimiento.	3	5	5	5	Stock insuficiente de existencias
Contar con personal que cumpla con el perfil de desempeño de acuerdo a las necesidades de la farmacia del hospital.	3	5	3	4	El perfil profesional de los empleados no se ajusta a las necesidades de la farmacia
Servicio de calidad	3	5	3	5	Un servicio poco satisfactorio.
Acciones enmarcadas en la solidaridad, la ética, la moral	2	3	3	3	Normas y principios no enmarcadas a la conciencia moral ética y profesional
Espacio físico adecuado para realizar las diferentes actividades en la farmacia.	2	3	3	3	Poco espacio físico para la realización de las actividades en la farmacia.

Nota: Matriz T nos ayuda a verificar las fuerzas tanto impulsadoras como restrictivas en el proyecto.
Elaborado por: Saravia Parra Nathalia Carolina

1.03.01Análisis de la Matriz T

Una vez realizada la matriz T se ha podido identificar que la inexistencia de un manual de procesos y procedimientos en la farmacia del Hospital de Solcahace que no se cumplan los mismos de forma sistemática al momento de realizar la dispensación de medicamentos dando como consecuencia a errores en de los mismos debido a la falta de capacitación del personal, o porque simplemente sus perfiles no se encuentran enmarcados al área de farmacia.

Otra de las razones por las cuales se produce una inadecuada dispensación es por la falta de stock de medicamentos lo que hace que los pacientes no lleven un control adecuado. Por ello es idóneo que el personal se capacite, para que lleve un control adecuado del stock en máximos y mínimos para así brindar un buen servicio de calidad obviamente que todo esto permitirá la calidad de todos los procesos: dispensación, administración y seguimiento.

Se puede establecer que todos estas fuerzas restrictivas se deben a la falta de un manual de procesos y procedimientos en la dispensación de medicamentos, el cual nos va ser de gran ayuda para que se puedan cumplir con las fuerzas impulsadoras ya planteadas.

CAPITULO II

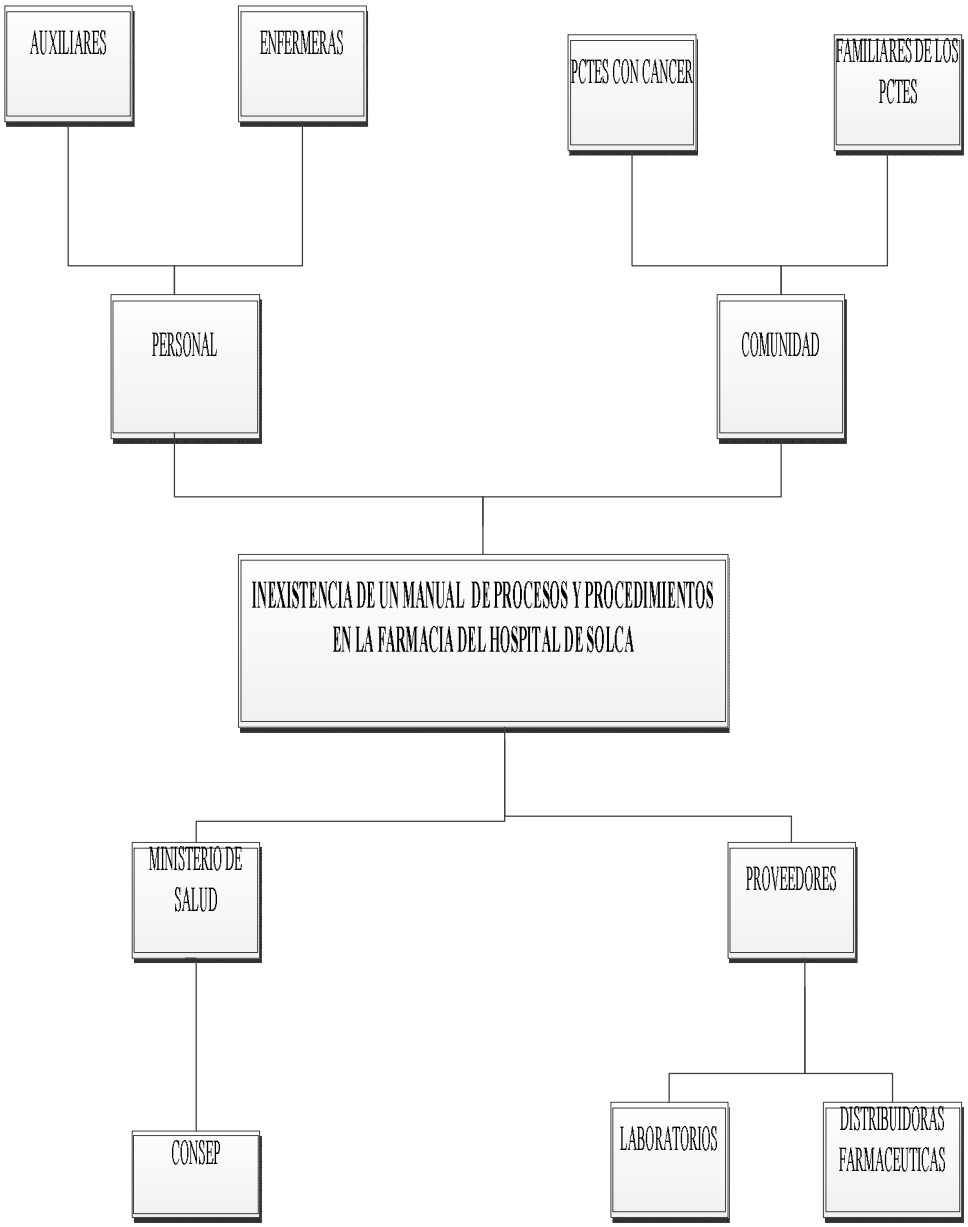
2.01 Mapeo de involucrados

El mapeo de involucrado es una técnica muy importante y complementaria dentro de este proyecto. En el cual se va a establecer las personas, instituciones, grupos sociales que beneficiarán o ejecutarán en el proyecto y al mismo tiempo generarán en torno al problema soluciones pudiendo ser partícipes de la misma.

Esta nos va a permitir:

- ✓ Identificar a aquellas personas y organizaciones interesadas en el proyecto al momento de solucionar el problema.
- ✓ Establecer quienes pudieran ser afectadas dentro del proyecto ya sea de manera positiva o negativa.
- ✓ Establecer los objetivos para ejecución de los mismos.
- ✓ Analizar a los involucrados que están incidiendo en el problema, los cuales están haciendo que el problema no se solucione eficazmente.

Gráfico Nº 1
Mapeo de Involucrados



Nota: En el mapeo de involucrados ubicamos tanto actores internos como externos.
Elaborado por: Saravia Parra Nathalia Carolina

2.01.01 Análisis del mapeo de involucrados

A través del mapeo de involucrados se encontró los actores directos los que hace que la inexistencia del manual de procesos y procedimientos permite establecer se vean afectados al momento de la dispensación de medicamentos como por ejemplo: los pacientes al no recibir su medicación debido a la falta de pago por la administración o porque los proveedores no entregan el medicamento estos pueden crear un desabastecimiento en la farmacia por ende el medicamento no va a llegar al paciente y este no va a tratar su enfermedad.

Otro factor importante que se encontró en el mapeo de involucrados son los actores indirectos los cuales no juegan un rol al momento de establecer el problema pero de cierta manera influyen al que el problema se desarrolle, un ejemplo claro es el Ministerio de Salud que es el que se encarga de normar las reglas que se deben llevar ante el control adecuado de los medicamentos.

2.02Matriz de análisis de involucrados

Con la finalidad de mostrar de manera sintética cuáles son los Intereses y las posiciones de cada uno de los actores tanto directos como indirectos involucrados en la problemática que se ha encontrado se va a realizar un cuadro más estructurado en

el cual se va a poder establecer los intereses, problemas percibidos, intereses y los conflictos potenciales ante estos dos escenarios.

Cuadro Nº 2.
Matriz de análisis de involucrados.

Actores involucrados	Intereses sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos, mandatos y capacidades	Intereses sobre el proyecto	Conflictos potenciales
PERSONAL (enfermeras y auxiliar de enfermería**)**	Brindar una buena atención Promover el uso racional de medicamentos	Falta de información al paciente sobre la medicación recetada	Capacitación al personal Reuniones Capacidad instalada – ampliación del local	Garantizar una atención optima al paciente.	Proveedores no abastezcan la farmacia por falta de pago
MINISTERIO DE SALUD	Recuperar su salud a través de una buena atención	Pacientes insatisfechos debido a una mala información	Seguimiento a la medicina entregada al paciente basados en los cinco correctos : dosis Recetas medicas	Mejorar la calidad de vida.	- Por falta de pago los proveedores no entregan el medicamento a la farmacia creando desabastecimiento y por ende se encamina a un conflicto potencial - Capacidad instalada desborde sus límites.
Proveedores (Laboratorios, distribuidores farmacéuticos)	Cumplir con los procesos de los productos ofertantes sean de alta calidad.	Aumentan su endeudamiento para facilitar el pago de la factura de los medicamentos de los usuarios	Seguimiento de las diferentes ofertas que hacen al Hospital través de proformas	Contar con personal idóneo	Las Distribuidoras tienen a sus proveedores en cada punto de venta pero varían los precios.
COMUNIDAD (pacientes con cáncer y familiares de los pacientes)	Capacitación acerca del uso adecuado del medicamento: automedicación, sobredosis.	Medicación no es retirada a tiempo Paciente con bajos recursos económicos, por ello no compra la totalidad del medicamento	Máximos y mínimos cumplan con su objetivo establecido	Modificar la percepción la comunidad respecto del medicamento y su papel en el Cuidado de la salud.	Crisis económica administrativa del hospital.

Nota: Análisis de la matriz de los involucrados, desde la visión del impacto, recursos, intereses y conflictos creados alrededor del problema central.
Elaborado por: Saravia Parra Nathalia Carolina

2.01.02 Análisis de la matriz de involucrados

A través de la matriz de análisis de involucrados se puede establecer los conflictos potenciales, los cuales los permiten tener una visión más clara y consistente del problema que queremos solucionar.

En primera instancia se menciona a las personal en el que se incluyen las enfermeras las cuales juegan un rol muy importante ya que al no contar con una capacitación adecuada, no van a poder dar la información adecuada del medicamento y por ende no van a realizar bien los procesos y procedimientos que llevarían a realizar de una manera adecuada la dispensación de los medicamentos.

Dentro de las distribuidoras encontramos deficiencia de cumplir con los procesos de los medicamentos que se ofertan a través de proformas para que sean de alta calidad deberían aumentar su endeudamiento para facilitar el pago de la factura de los medicamentos de los usuarios del Hospital de SOLCA.

Otro sector involucrado en el Ministerio Salud es la que ejerce un rol protector de la salud pública del país y tiene como deber controlar los medicamentos que se distribuyen en el mercado.

Los controles que se ejercen son de tipo preventivo y de contención. Dentro de los controles de:

- ✓ Prevención, se encuentran en el registro sanitario de medicamentos, que es la autorización que entrega la autoridad sanitaria y que se requiere previo a la distribución de los medicamentos en el país.
- ✓ Así mismo, dentro de los controles de contención se encuentran las acciones de fiscalización

Y finalmente se ha considerado tomar el sector de la comunidad que es el mas importante ya que en este radica todo el problema que se quiere solucionar ya que muchas veces los usuarios al contar con bajos recursos no pueden acceder a la compra de los medicamentos o simplemente compran la mitad del tratamiento lo cual indica que estos no culminaran su tratamiento.

Por ello es muy importante verificar los registros en donde se controle que los usuarios han retirado sus medicamentos de la farmacia del Hospital de Solca y así llevar documentos actualizados con una adecuada gestión de los procesos y procedimientos que se están realizando en la farmacia

CAPITULO III

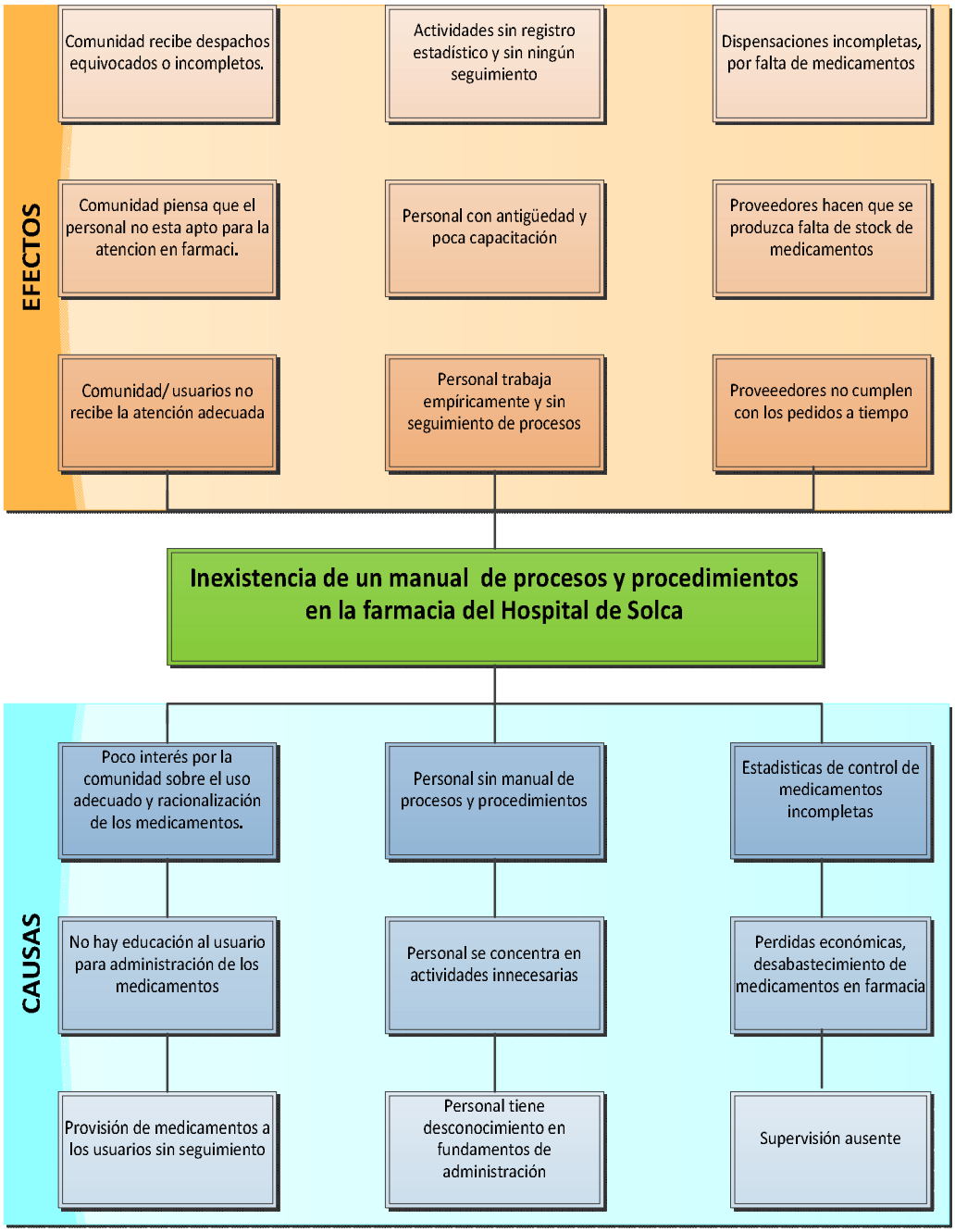
3.01 Árbol de problemas

El árbol de problemas es una de las herramientas fundamentales en la planificación al momento de realizar un análisis de la situación el cual nos va a ayudar a encontrar soluciones a través mapeo.

Esta técnica facilita la identificación y organización de las causas y consecuencias de un problema. Por tanto es complementaria, y no sustituye, a la información de base. El tronco del árbol es el problema central, las raíces son las causas y la copa los efectos.

La lógica es que cada problema es consecuencia de los que aparecen debajo de él y, a su vez, es causante de los que están encima, reflejando la interrelación entre causas y efectos. Es una herramienta que nos va a permitir el problema que se quiere solucionar en la farmacia del Hospital de SOLCA.

Gráfico 2
Árbol de problemas



Nota: En el diagrama se identifica causas y efectos, tanto estructurales, directos e indirectos.
Elaborado por: Saravia Parra Nathalia Carolina

3.01.01 Análisis del árbol de problemas

Una vez elaborado el árbol de problemas procedemos a hacer un breve análisis del mismo, viendo como efecto primeramente ante la comunidad ya que esta al no recibir una adecuada atención por parte del personal médico ya sea en información brindada sobre la medicación, este va a hacer caso omiso al no querer concluir con su tratamiento. Dando como causa que los usuarios no hagan uso racional del medicamento que ha sido despachado por parte del personal de farmacia del Hospital de Solca.

Otro efecto que se pudo encontrar es la del personal, ya que al hacer empíricamente los procesos y procedimientos en la dispensación de medicamentos por falta de capacitación o porque que estos ya llevan años trabajando/ antigüedad no van a llevar un registro de los procedimientos lo que da como efecto que estos tengan desconocimientos en administración o simplemente realicen actividades innecesarias, por falta de un manual de procesos y procedimientos en el área de farmacia.

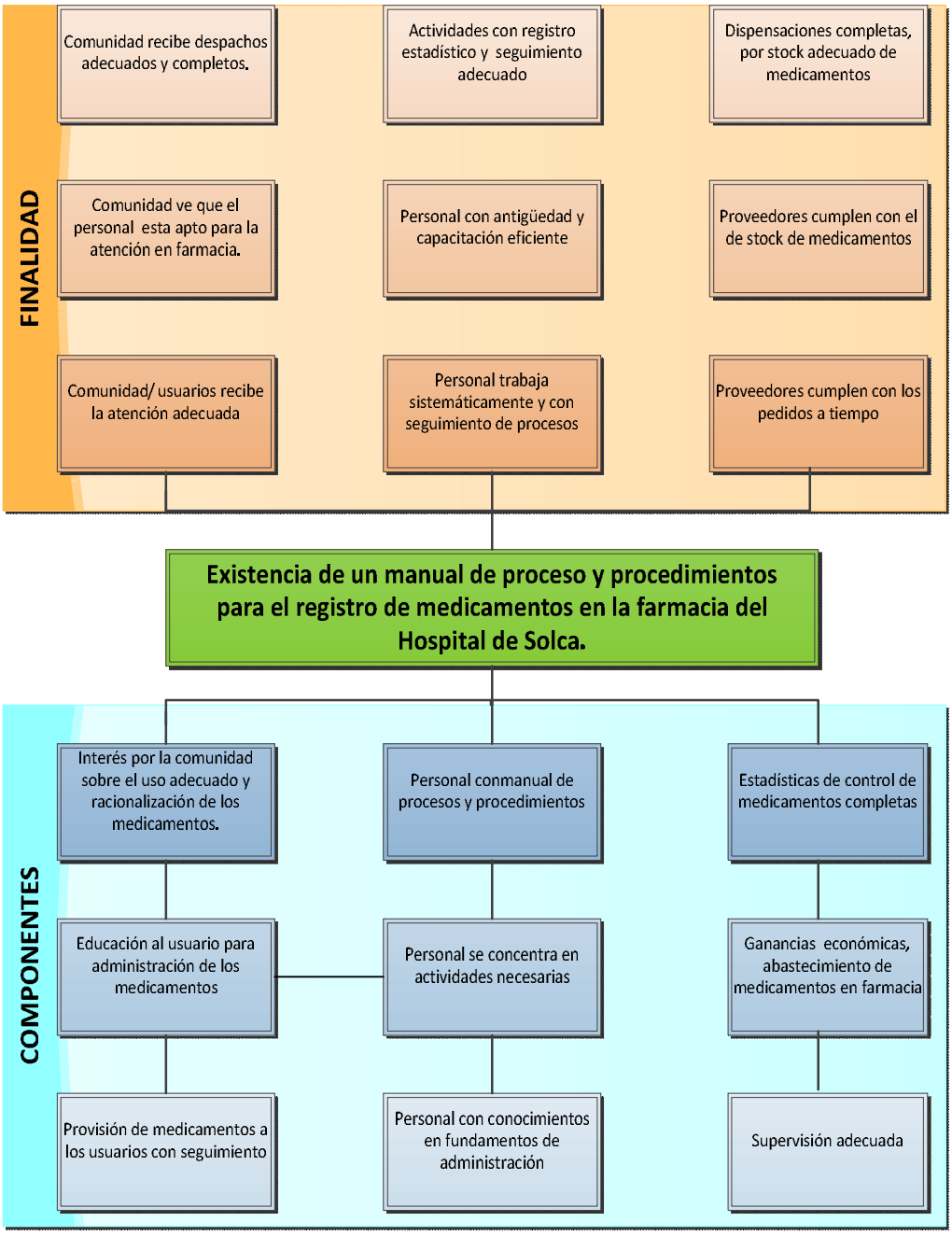
Por ultimo tenemos a los proveedores, se ha analizado que muchas veces porque estos no cumplen los pedidos a tiempo hacen que haya un desabastecimiento

de medicamentos en farmacia y esto hace que se altere el registro de los medicamentos y por ende las estadísticas de los mismos.

3.02 Árbol de objetivos

Es una herramienta que representa la situación esperada al resolver el problema ante la inexistencia del manual de procesos y procedimientos en la farmacia del Hospital de Solca. Permitiéndonos así transformar los efectos en fines y las causas en medios dando así como resultado llegar a los objetivos ante la solución del problema.

Gráfico 3
Árbol de objetivo



Nota: Árbol de objetivos, desde sus componentes hasta los fines.
Elaborado por: Saravia Parra Nathalia Carolina

3.02.01 Análisis del árbol de objetivos

Una vez realizado el árbol de objetivos, se procede a realizar un análisis del mismo y se puede demostrar que ante la existencia de un manual de procesos y procedimientos en la farmacia del Hospital de Solca se va a llevar un registro adecuado de las actividades que se realicen dando como resultado un seguimiento adecuado y un usos racional de los medicamentos por parte de los usuarios/ comunidad y esto se debe el trabajo del personal porque se va a verificar en registros adecuadamente.

Y por último gracias a que los proveedores van a cumplir con los pedidos de entrega de medicamentos a tiempo va a permitir que haya un stock adecuado para los usuarios y así llevar estadísticas correctas debido a la supervisión adecuada.

CAPITULO IV

4.01 Matriz de análisis de alternativas

La matriz de análisis de alternativas consiste en identificar estrategias alternativas a partir del árbol de objetivos, que si son ejecutadas, podrían promover el cambio de la situación actual a la situación deseada. Después de identificadas las distintas estrategias se debe evaluar cada una con varias herramientas de análisis.

A su vez nos facilita determinar la estrategia general a ser adoptada por el proyecto y representada por la hipótesis de desarrollo expresada en la finalidad, propósito y componentes perseguidos.

Cuadro 3.
Matriz de análisis de alternativas

Factibilidad de lograrse (Alta-Media-Baja) 4-2-1	Impacto de Género (Alta-Media-Baja) 4-2-1	Impacto Ambiental (Alta-Media-Baja) 4-2-1	Relevancia (Alta-Media-Baja) 4-2-1	Sostenibilidad (Alta-Media-Baja) 4-2-1	TOTAL
*Productos entregados satisfactoriamente *Personal capacitado * Servicios y entrega eficientes. 12 puntos.	*Incrementa la participación de los empleados. *Incrementa la pro actividad del personal operativo. *Incrementa el nivel de satisfacción institucional. *Fortalece la motivación en los empleados. 16 puntos.	*Contribuye al entorno social. *Mejora el entorno cultural. *Protege el entorno físico del laboratorio. *Protege el uso de los recursos en el entorno farmacéutico. *Propicia un mejor ambiente de trabajo. 20 puntos.	*Beneficia a los empleados en el área de Producción. *Prioridades al momento de evaluar las actividades. *Beneficio mutuo entre las diferentes áreas de la empresa. *Los empleados saben distinguir sus funciones específicas. 16 puntos.	*Fortalece las actividades de producción. *Se puede conseguir más compromiso de los empleados. *El laboratorio aporta en programas de evaluación y capacitación del personal. 12 puntos.	76 puntos. 22 a 32 BAJA 33 a 44 MEDIA BAJA. 45 a 66 MEDIA ALTA. 67 a 76 ALTA.

Nota: En esta matriz se realiza la evaluación de los parámetros que medimos para la ejecución del proyecto.
Elaborado por: Saravia Parra Nathalia Carolina

4.01.01 Análisis de la Matriz de análisis de alternativas

En la matriz de análisis de alternativas se puede verificar que la implementación de un manual de procesos y procedimientos en la farmacia del hospital de Solca tiene mucha sostenibilidad ya que va a permitir que la atención sea optima, gracias a que el personal va a ser capacitado y va a estar dentro del perfil de desempeño que se necesita en farmacia

A su vez nos permite determinar las alternativas para adaptarla por el proyecto y representada por la hipótesis de desarrollo expresada en la finalidad, propósito y componentes perseguidos para de esta manera poder incrementar la satisfacción institucional, fortaleciendo y motivando a los empleados que hagan uso de los recursos que se encuentran a su alrededor de forma adecuada.

Es importante que las alternativas sean evaluadas, para poder conseguir el propósito deseado en la solución del problema, esto nos va a permitir buscar las mejores soluciones y descartar las que nos son tan factibles y así nos abocamos a aquella que podamos llevar adelante con éxito y ejecución de nuestro proyecto.

4.02.01 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

A través de la matriz de análisis de impacto de objetivos vamos a dar una calificación que nos va a permitir ver impacto del propósito, que factibilidad va a tener técnicamente, financiera, social y lo vamos a clasificar en categorías: alta, media alta, media baja y baja

Cuadro 4
Análisis de impacto de objetivos

Objetivos	Impacto sobre el Propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categorías
Establecer normas y procesos en todo el proceso de gestión de calidad	4	4	4	4	3	19	ALTA
Lograr una adecuada dispensación de medicamentos cumpliendo con procedimientos y normas adecuadas	4	4	4	4	3	19	ALTA
Implementar un manual de procesos y procedimientos en la farmacia del Hospital de Solca	4	4	4	3	3	18	MEDIA ALTA
Alcanzar un estándar de calidad basado en normas ISO 9001-2000	4	4	4	1	3	16	MEDIA BAJA
TOTAL	16	16	16	12	12	72	

Nota: En esta matriz se evalúa el impacto de los objetivos para calificar la viabilidad del proyecto.
Elaborado por: Saravia Parra Nathalia Carolina

4.02.01 Análisis de impacto de objetivos

Como primer objetivo que se ha planteado es lade establecer normas y procesos a través del procesos de gestión de calidad el cual nos va a permitir lograr una atención optima al usuario a través de la implantación y seguimiento sistemático de los procesos y procedimientos con la ayuda de la implantación del manual en la farmacia del Hospital de SOLCA.

Otro objetivo que nos hemos planteado en el proyecto es la alcanzar un estándar de calidad basado en normas ISO 9001-2000 el cual nos va a permitir llevar un control adecuado en la ejecución de las diferentes actividades que se realizan en la farmacia del Hospital de SOLCA conjuntamente con el personal que se encuentran trabajando en dicho establecimiento, para así alcanzar los objetivos que se tienen en comúnque es la de cumplir con un atención de calidad a los usuarios.

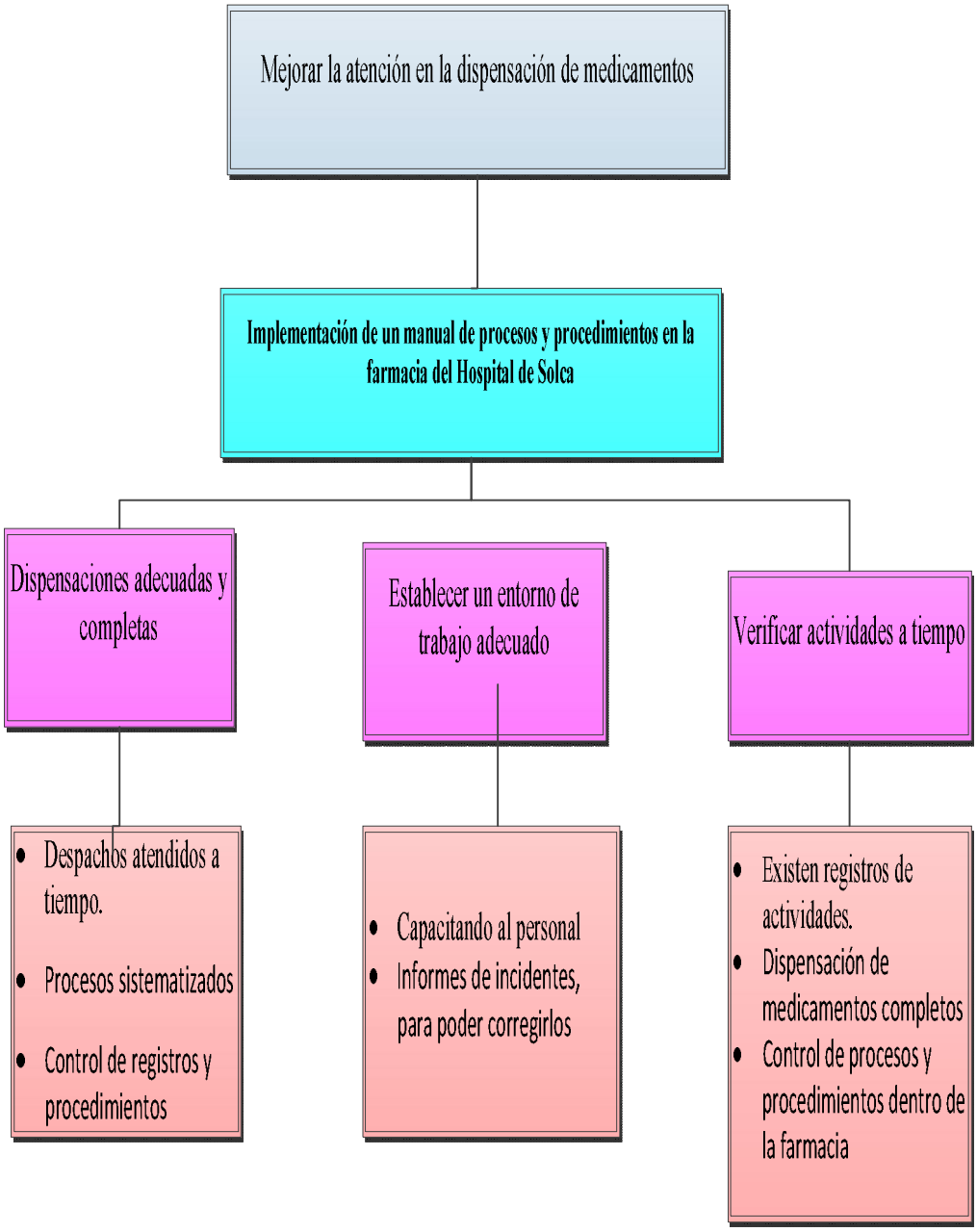
4.03 Diagrama de estrategias

Es una técnica que nos permite ver la de intervención del proyecto expresadas en conjuntos de objetivos que son considerados como factibles de realización y están dentro de las posibilidades del proyecto.

Nos ayuda a determinar los límites del proyecto expresados en términos de los objetivos que son parte y los que están excluidos del proceso de intervención del proyecto.

También nos ayuda a determinar los objetivos específicos para la definición de los indicadores de los Componentes en el marco Lógico y la identificación de las actividades para la realización de los mismos con relación a los componentes a que pertenecen

Grafico 4
Diagrama de estrategias



Nota: El diagrama de estrategias se verifica las estrategias que nos servirán como solución ante el problema del proyecto.
Elaborado por: Saravia Parra Nathalia Carolina

4.03.01 Análisis del diagrama de estrategias

En el diagrama de estrategias se analiza los diferentes parámetros para la realización de establecer mejor las estrategias para la realización del manual de procesos y procedimientos.

Como primera estrategia que se ha considerado para realizar el diagrama de estrategias es la de la dispensación completa de medicamentos a través del cumplimiento de procesos sistematizados los que nos van a permitir un control y registro adecuado en el seguimiento de los medicamentos

Otra estrategia que se ha planteado en el proyecto es la del establecer un entorno de trabajo adecuado, con un personal altamente capacitado lo que nos a ayudar a no tener incidencias al momento de realizar los despachos en la farmacia haciendo uso racional de los recursos que tenemos a la mano Las dos estrategias que se mencionaron nos van a facilitar verificar que las actividades se realicen a tiempo.

4.04 Matriz de marco lógico

Esta herramienta nos ayuda a verificar que se desea lograr en el proyecto y expresado en la finalidad, el propósito y los componentes; cómo se alcanzarán el propósito y componentes del proyecto, a través de las actividades; qué factores externos son indispensables para el éxito del proyecto y expresados como supuestos; cómo se pretende medir el cumplimiento de los objetivos y resultados del proyecto, a través de los indicadores del proyecto; cómo se puede obtener la información necesaria para verificar el cumplimiento de la finalidad, propósito y componentes del proyecto, a través de los medios de verificación; qué recursos son necesarios para la ejecución del proyecto, a través del presupuesto de las actividades.

Cuadro 5
Matriz de marco lógico

FINALIDAD Elaboración e implementación de un manual de procesos y procedimientos aplicados a la dispensación de medicamentos en la farmacia del Hospital de Solca.	**INDICADORES** ✓ Despachos de medicamentos entregados a tiempo. ✓ Mejorar la atención a los usuarios
PROPOSITO Atención adecuada en la farmacia, brindando una buena atención al usuario. Dispensando correctamente los medicamentos.	**INDICADORES** ✓ Capacitación al personal de farmacia. ✓ Actividades realizadas en orden cronológico. ✓ Uso eficiente de los recursos**.**

COMPONENTES	INDICADORES
✓ Mejor calidad de vida ✓ Promover el uso racional de medicamentos ✓ Potenciar el papel del farmacéutico en el equipo asistencial.	✓ Control adecuado de los descargos y despachos de medicación realizada. ✓ Establecer un sistema de dispensación garantizada. ✓ Registro adecuado de los medicamentos que se encuentran en el cuadro básico.
ACTIVIDADES	**INDICADORES**
✓ Realizar capacitaciones ✓ Aplicación del manual de procesos y procedimientos	✓ Interés por el personal de farmacia. ✓ Control adecuado de todos los registros (Tº, inventarios, etc.)

Elaborado por: Saravia Parra Nathalia Carolina

4.02.01 Análisis de la matriz de marco lógico

Para lograr el propósito de mejorar la atención en la farmacia se ha decidió la implementación del manual de procesos y procedimientos, el cual está basado en normas ISO las cuales se refieren al control de calidad adecuado dando como finalidad la capacitación del personal de farmacia.

Se estableció que es muy importante tomar en cuenta los indicadores ya que estos nos ayudan a tener un mayor control y registro de las actividades que se

realizan en la farmacia, dando como resultado los posibles cambios o mejoras que se pueden realizar ante un proceso.

Capacitar al personal acerca de la Norma ISO 9001:2000. Es indispensable la capacitación sobre la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y sobre la definición y administración de procesos.

CAPITULO V

5.01 Antecedentes (de la herramienta metodológica que propone solución)

Después de haber realizado un estudio a nivel macro y micro de mi tema de investigación acerca de la elaboración de un manual de procesos y procedimientos aplicados en la dispensación de medicamentos en la farmacia del Hospital de SOLCA no encontré ningún manual referente aplicado al establecimiento por ello considere que es un proyecto que se puede aplicar y que ayudara a la farmacia a llevar un control, sistemático, metodológico de los procesos y procedimientos aplicados en la misma.

Por ello en mi proyecto, se ha propuesto como solución la implementación de un manual de proceso y procedimientos en la dispensación de medicamentos en la farmacia del Hospital de Solca, el cual tiene como objetivo estandarizar los procedimientos operacionales que se están ejecutando en la Farmacia del Hospital de SOLCA, para así lograr un control adecuado de la dispensación de los medicamentos. Para ello se realizó un estudio en base a todos los procedimientos que se realizan hasta que la receta llegue a la farmacia que es en donde se hace el despacho de los medicamentos.

El método aplicando es inductivo y deductivo los cuales consisten en:

5.01.01 Método deductivo

La deducción va de lo general a lo particular. El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

Se puede decir también que el aplicar el resultado de la inducción a casos nuevos es deducción.

5.01.02 Método inductivo

La inducción va de lo particular a lo general. Empleamos el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular.

La inducción es un proceso mental que consiste en inferir de algunos casos particulares observados la ley general que los rige y que vale para todos los de la misma especie.

5.02 Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución)

El presente documento constituye una herramienta metodológica de trabajo, ya que está basada las actividades diarias de la farmacia lo cual va a permitir tener un mayor nivel de conocimiento y organización por parte de los trabajadores que la conforman. Se ha procurado, a través de un análisis profundo, elaborar este Manual con la finalidad de llevar un control adecuado de los procesos y procedimientos que se están realizando en la misma. Para lograr con ello la calidad del trabajo en la prestación de servicio en beneficio para la comunidad.

Se ha considerado que este manual coadyuvará a alcanzar los objetivos como:

- ✓ Procedimiento y periodicidad de los controles
- ✓ El área de Atención al Público

- ✓ Los Procedimientos de la Administración
- ✓ Atención Farmacéutica
- ✓ Gestión y Aseguramiento de la Calidad

Cabe decir, todos estos objetivos se realizan con la finalidad de satisfacción del cliente y por ende de mejora continua en base a las normas ISO 9001, que nos permitirán garantizar una gestión de calidad adecuada.

La aplicación de este manual nos va a servir para el enriquecimiento con la práctica cotidiana tiene una extraordinaria importancia para el perfeccionamiento de la atención y los servicios que se brindan a usuarios, pacientes o familiares de éstos, así como del más efectivo control del destino de los medicamentos.

5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

La elaboración del manual de Procesos y Procedimientos del Departamento de Farmacia del Hospital de Solca nos va a permitir llevar sistemáticamente las acciones de ejecución de los procesos de la misma

5.03.01 Pasos para la elaboración del manual de proceso y procedimientos

El manual es un documento que establece la política de la calidad y describe el sistema de la calidad del área de farmacia, se refiere a todas las actividades del área. Sirve como directriz para la aplicación del proceso y procedimientos en base a la calidad.

Cuadro 6
Objetivos del manual

Exponer la política de la calidad y procedimientos de la institución
Detallar un sistema de la calidad eficaz, definiendo responsabilidades e identificando a los responsables.
Llevar un control adecuado de los procedimientos y facilitar el seguimiento de la calidad
Brindar una base documentada y revisiones periódicas
Provee capacitación continua al personal acerca del sistema de calidad.
Existe una mejor interrelación entre departamentos, secciones y empleados.

Fuente: CENTRO DE COMERCIO INTERNACIONAL UNCTAD/OMC. Aplicación de los sistemas ISO 9000 de Gestión de la Calidad, Ginebra-Suiza, 1996
Elaborado por: Saravia Parra Nathalia Carolina

5.03.02 Elaboración del manual

Existen dos formas de redactar un manual: la primera es llevar un orden de acuerdo a la secuencia de la norma, de esta manera se facilita que los usuarios establezcan concordancia con la norma; la segunda forma es seguir el ordel del manual de acuerdo al flujo del trabajo de la institución en este caso nos vamos a enfocar al área de farmacia

Para lo cual se deben cumplir con los siguientes pasos:

1. Identificar las políticas y objetivos del sistema de la calidad y procedimientos o planes para la elaboración de los mismos.

2. Analizar los procesos para realizar un flujograma de actividades.

3. Estudiar la presencia o ausencia de interfaces entre los procesos.

4. Verificar que los flujogramas no tengan duplicación o deficiencia en el flujo de la información.

5. Recolectar datos sobre el sistema de la calidad mediante cuestionarios y/o entrevistas.

6. Consultar documentación o referencias adicionales de los diferentes departamentos.

CAPITULO VI

6.01 Recursos

Los recursos son los medios utilizados por las empresas para ejecutar sus actividades y de esta manera alcanzar sus objetivos. En las empresas hay gran cantidad de recursos tales como: personas, máquinas, dinero, materiales, etc., los cuales son obtenidos del medio ambiente exterior y entran a la empresa a cumplir diferentes funciones las cuales son:

- ✓ Unos son procesados y transformados en bienes o servicios para luego ser distribuidos entre los consumidores o usuarios, quienes se hallan ubicados en el medio ambiente externo.
- ✓ Otros recursos ingresan a la empresa como procesadores o transformadores, efectuando su acción sobre los anteriores.
- ✓ Algunos contribuyen a la consecución de nuevos recursos para la empresa.

✓ Otros ayudan a la colocación de los bienes y servicios producidos en el medio ambiente externo.

✓ Otros se dedican a coordinar las acciones de los demás recursos, para que éstas se encaminen hacia la consecución de los objetivos empresariales.

Para este proyecto se utilizó los siguientes recursos:

6.02 Recursos humanos

✓ Personal de Farmacia
✓ Colaboradores
✓ Investigadora
✓ Tutora

6.03 Recursos tecnológicos

✓ Computadora
✓ Flash
✓ Impresora
✓ Celular
✓ Cámara fotográfica

6.04 Recursos físicos

- ✓ Departamento de Farmacia
- ✓ Autobús
- ✓ Biblioteca

Recursos financieros

- ✓ Dinero.

6.05 Presupuesto

El presupuesto es el plan financiero estimado para un proyecto, para el cual se requiere administrar fondos. Este documento debe incluir los gastos en los que se prevé incurrir en un período de tiempo determinado, como también el ingreso que se generará durante el transcurso del proyecto. El presupuesto es un componente muy importante de la propuesta, ya que constituye la imagen financiera del proyecto.

Cuadro 7
Presupuesto

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Impresiones a color	150	$ 0.40 ctvs.	$ 60 dólares
Impresiones blanco y negro	200	$ 0.05 ctvs.	$ 10dólares
Fotocopias	200	$ 0.03	$ 6 dólares
Anillados/ folletos	4	$ 8.00	$ 8 dólares
Internet	40 horas	$ 0.60 ctvs.	$ 24 dólares
Resmas de papel bond	4	$ 5 dólares	$ 20 dólares
Pasajes autobús Semanal recopilación información y otros	Ida y vuelta	$1.50	$ 190dólares
Pasajes Taxi	30	$ 2 dólares	$ 60 dólares
Alimentación	Almuerzos	$ 2.50 dólares	$ 75 dólares
Llamadas teléfono			$ 60 dólares
Gasto de luz por duración del proyecto (seis meses)			$ 65 dólares
TOTAL			$ 578 dólares

Nota: Presupuesto general. Se detallan el valor invertidos durante el proyecto.
Realizado por: Saravia Parra Nathalia Carolina

POA

El POA (Plan estratégico anual) es una herramienta que tiene la finalidad de hacernos cumplir los objetivos, metas a través de las actividades que se ha planteado en el proyecto. En el cual se deben establecer fechas para de esta manera poder verificar la duración del mismo. Ver (ANEXO 1).

6.06 Cronograma

El cronograma indica de manera cronológica el tiempo en el cual se va a ejecutar el proyecto, nos señala las diferentes etapas y el tiempo máximo y mínimo en que se deben cumplir los requerimientos.

El presente proyecto está indicado a llevarse a cabo en 6 meses, y en la gráfica podemos observar incluso las semanas en las cuales se deben cumplir los objetivos.

Cuadro 8
Cronograma

	Noviembre			
	Semana			
Capítulo I	**1**	**2**	**3**	**4**
Contexto	x			
Justificación		x		
Matriz T			x	x

	Diciembre			
	Semana			
Capítulo II	**1**	**2**	**3**	**4**
Mapeo involucrados	x	x		
Matriz análisis involucrados			x	x

	Enero			
	Semana			
Capítulo III	**1**	**2**	**3**	**4**
Árbol problemas	x	x		
Árbol objetivos			x	x

	Febrero			
	Semana			
Capítulo IV	**1**	**2**	**3**	**4**
Matriz de análisis de alternativas	x			
Matriz de análisis de impacto de los objetivos		x		
Diagrama estrategias			x	
Matriz de marco lógico				x

	Marzo			
	Semana			
Capítulo. V	**1**	**2**	**3**	**4**
Antecedentes metodología que propone como solución.	x			
Descripción metodología que propone como solución.		x		
Formulación del proceso de aplicación de la propuesta			x	x

	Abril			
	Semana			
Capítulo VI - VII	**1**	**2**	**3**	**4**
Recursos	x			
Presupuesto		x		
Cronograma			x	
Conclusiones, recomendaciones, bibliografía				x

Nota: el cronograma se muestra en meses y semanas.
Autor: Carolina Saravia

CAPITULO VII

Al término del presente proyecto y una vez elaborado el manual de procesos y procedimientos de dispensación de medicamentos para la farmacia del Hospital de SOLCA, es posible tener una amplia perspectiva de la labor realizada, para lo cual se han sacado las debidas conclusiones y recomendaciones.

CONCLUSIONES

La mayoría de los errores detectados y contabilizados en la fase inicial disminuyeron, en comparación con los encontrados después de la implementación de las medidas correctivas a corto plazo, poniendo en evidencia el esfuerzo por parte del personal para hacer las cosas bien, esto en especial porque la solución estaba en la forma de realizar las labores y a que muchos de los factores pudieron ser modificados.

En tanto que, los errores detectados con menor frecuencia, y que se convierten en potenciales factores de riesgo para el (la) usuario (a) del servicio, deben ser siempre corregidos oportunamente, de ahí la pertinencia de sistematizar los

controles y mejorar los procedimientos realizados por la gerencia del servicio. Con relación a la entrega incorrecta de medicamentos, dado que la mayoría de las veces es realizada por el profesional en farmacia, se continuó con el proceso de cambio de actitud para que el personal de apoyo fuera más responsable.

RECOMENDACIONES

Se logró observar que el sistema de dispensación de medicamentos en de farmacia contribuía a llevar de una manera eficiente el control y registro de datos por su capacidad limitada y el poco mantenimiento apropiado que se le proporciona, obligando al personal a realizar labores manuales que de igual forma no eran eficientes antes de la implementación de las medidas correctivas para el control de las fechas de vencimiento de los medicamentos y por ende para el control adecuado de los procesos y procedimientos.

Propiciar el ahorro de esfuerzos y recursos, es un instrumento útil para los evaluadores y auditores del Control Interno.

Revisar periódicamente cada uno de los manuales, para asegurar que el trabajo esté de acuerdo a lo establecido el docente.

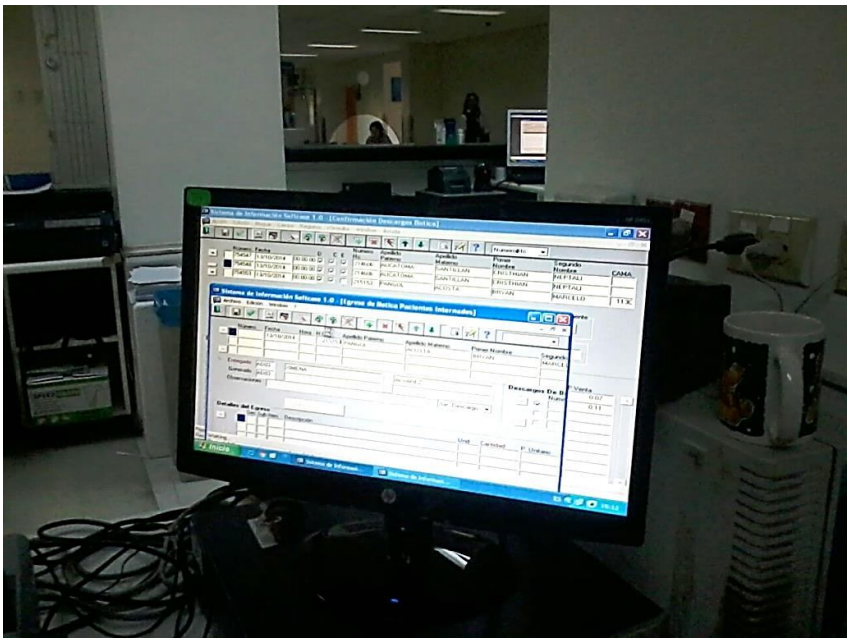
Dar a conocer por medio de un despliegue total el contenido de cada uno de los manuales a todos y cada uno de los miembros que realizaron los diferentes proyectos.

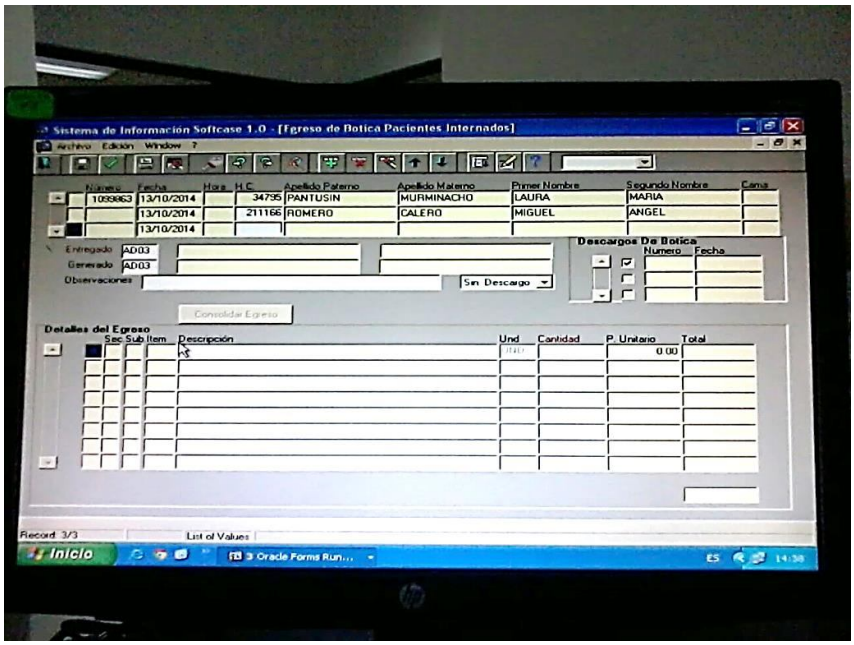
ANEXOS

Anexo 1 POA

ETAPA	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	INICIO	FINAL
CAPITULO I **1.01** Contexto **1.02** Justificación **1.03** Definición del problema (Matriz T)	Entrega del Capitulo I	Resumen y análisis preliminar, y observación directa de la realidad del Problema	Informe de los resultados.	20/04/2014	22/05/2014
CAPITUO II **2.01** Mapeo de involucrados **2.02** Matriz de análisis de involucrados	Entrega del Capitulo II	Establecer instrumentos y método de investigación	-Nº de reuniones realizadas, establecidas en actas de trabajo.	21/05/2014	19/06/2014
CAPITULO III **3.01** Árbol de problemas **3.02** Árbol de objetivos	Entrega del Capitulo III	Recolección de datos de información.	Documento escrito detallado	20/06/2014	20/07/014
CAPITUO IV **4.01** Matriz de análisis de alternativas **4.02** Matriz de análisis de impacto de objetivos **4.03** Diagrama de estrategias **4.04** Matriz de marco lógico	Entrega del Capitulo IV	Presentación de la propuesta basada en los datos obtenidos, y su análisis realizado.	Informe de la propuesta	21/07/2014	21/08/2014
CAPITULO V **5.01** Antecedentes (de la propuesta metodológica que se propone como solución) **5.02** Descripción (de la herramienta o metodología que se propone como solución) **5.03** Formulación del proceso de aplicación de la propuesta	Entrega del Capitulo V	Aplicación de las actividades, evaluación semanal de los resultados.	Informe de la propuesta, cronograma de actividades	22/08/2014	28/09/2014
CAPITUO VI **6.01** Recursos **6.02** Presupuesto **6.03** Cronograma	Entrega del Capitulo VI	Cronograma de actividades.	POA (Planificación Operativa Anual)	29/09/2014	05/10/2014
CAPITUO VII 7.01 Conclusiones 7.02 recomendaciones	Entrega del Capitulo VII	Recolección de toda la información y elaboración de el documento general	-Presentación del Informe general.	06/10/2014	10/10/2014

Anexo 2




Sistema de Información Softcase 1.0 - [Egreso de Botica Pacientes Internados]
Archivo Edición Window ?
Numero Fecha Hora H.C Apellido Paterno Apellido Materno Primer Nombre Segundo Nombre Cama
1099863 13/10/2014 34795 PANTUSIN MURMINACHO LAURA MARIA
13/10/2014 211166 ROMERO CALERO MIGUEL ANGEL
13/10/2014
Entregado AD03
Generado AD03
Observaciones
Sin Descargo
Descargos De Botica
Numero Fecha
Consolidar Egreso
Detalles del Egreso
Sec Sub Item Descripción Und Cantidad P. Unitario Total
0.00
Record: 3/3
List of Values
Inicio
Oracle Forms Run...
ES
14:38

Anexo Nº3

ENTREVISTA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERI OR "CORDILLERA"

ESCUELA DE SALUD

ADMINISTRACION DE BOTICAS Y FARMACIAS

Esta encuesta está enfocada a los trabajadores que se encuentran en la Farmacia externa del Hospital Oncológico de SOLCA.

Objetivos:

- ✓ Recopilar toda la información necesaria en base a la dispensación de medicamentos en el área de Farmacia del Hospital Oncológico de SOLCA.
- ✓ Realizar una propuesta que permita mejorar la dispensación de medicamentos para cumplir con una adecuada atención de calidad a los usuarios.

Instrucciones: Lea detenidamente y marque con una X la respuesta que usted considere pertinente:

1. ¿Cree usted que es necesario cumplir con procedimientos en la dispensación de medicamentos?

SI ☐ **NO** ☐

2. El servicio de farmacia tiene el control en la dispensación de medicamentos?

SI ☐ **NO** ☐

3. ¿Cuentan con algún documento que regule el proceso de dispensación?

SI ☐ **NO** ☐

4. El área de farmacia tiene políticas y procedimientos que describen el proceso de dispensación de los medicamentos para los usuarios?

SI ☐ **NO** ☐

5. Los dependientes de farmacia revisan todas las órdenes de medicamentos antes de su dispensación/administración

SI ☐ **NO** ☐

6. El área de farmacia dispensa, almacena y efectúa una localización de los medicamentos de modo que es posible realizar despachos r de manera efectiva y eficiente

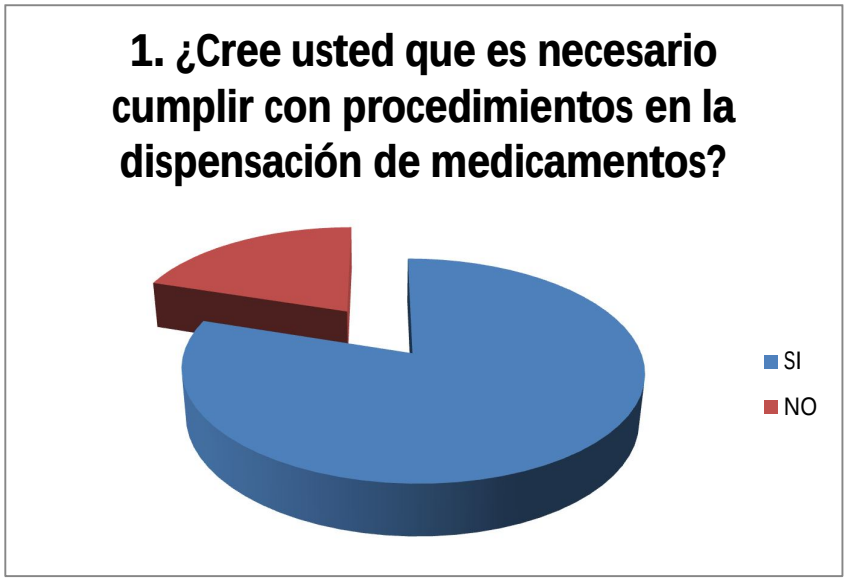
SI ☐ **NO** ☐

7. Piensa que es necesario implementar un manual de procesos y procedimientos que permita ver los pasos que se realizan en la dispensación de medicamentos?

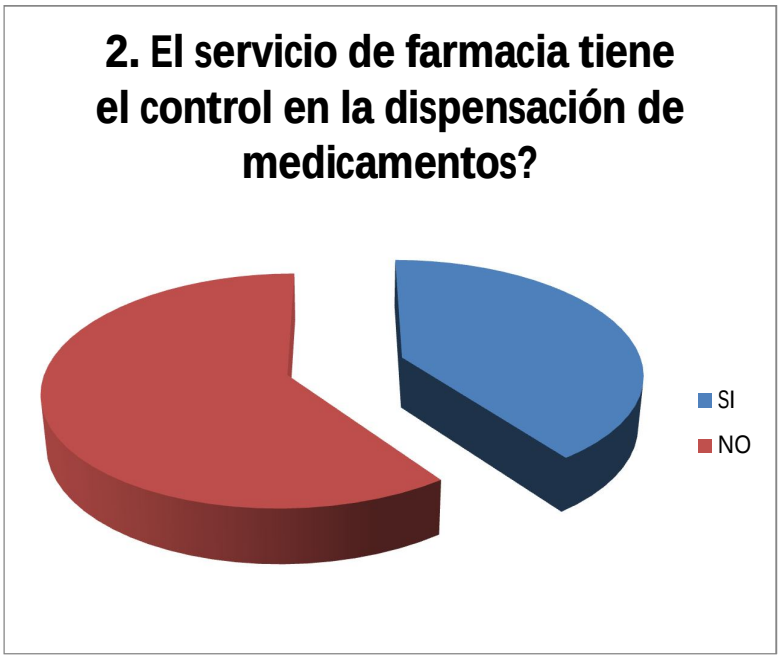
SI ☐ **NO** ☐

Anexo Nº4

Tabulaciones de la entrevista



Análisis Nº1: El 80% de los trabajadores del área de farmacia del Hospital SOLCA piensa que si es necesario cumplir procedimientos en la dispensación de medicamentos ya que esto les va a permitir cumplir con una buena atención al cliente.

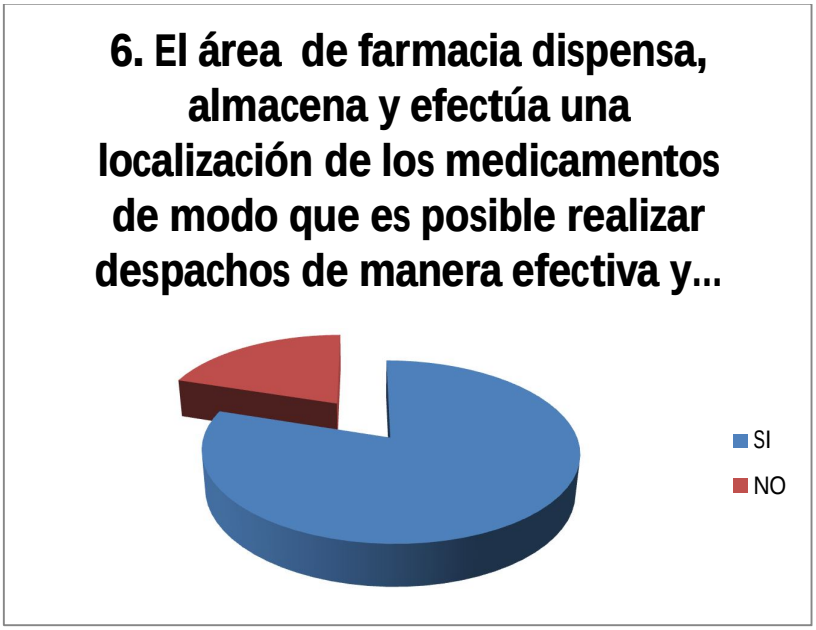


Análisis Nº2: Esta tabulación nos permite establecer que el 60% de los trabajadores del área de farmacia del Hospital Oncológico de SOLCA dicen que NO cumplen con un control adecuado en la dispensación de medicamentos, mientras que el 40% dice que SI se cumple con un control adecuado.

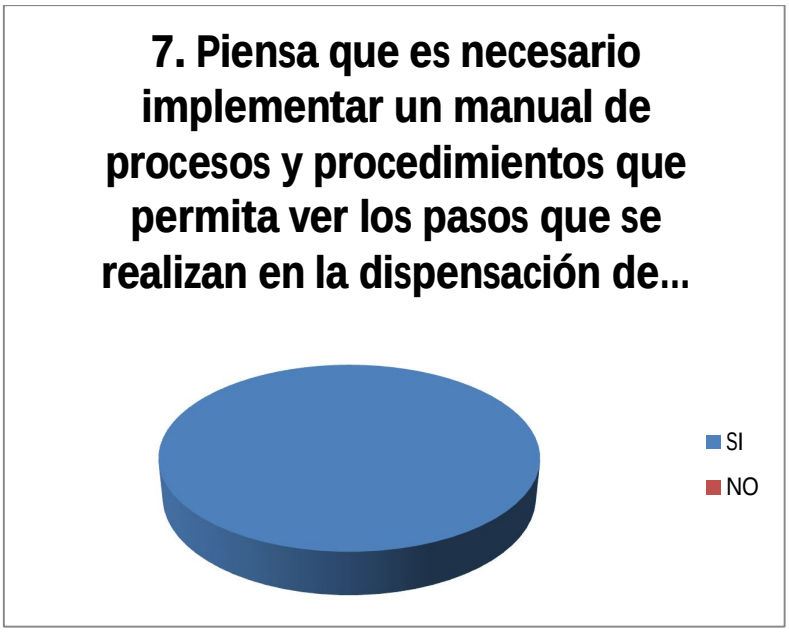
Análisis Nª3: En esta tabulación se puede concluir que SI se cuentan con documentos que regulen las dispensaciones en el área de farmacia.

Análisis Nº4: El 100% de los trabajadores del área de farmacia nos dice que esta área NO cuenta con normas y políticas que cumplan con una adecuada dispensación de medicamentos, lo que les dificulta que se realice una adecuada dispensación a los usuarios.

Análisis Nª5: De igual manera a la anterior tabulación se puede establecer que los dependientes encargados si llevan un control adecuado antes de dispensar los medicamentos



Análisis Nª6: El 80 % del personal de farmacia dice que esta área de farmacia si cuenta con una adecuada localización de sus medicamentos lo que le permite cumplir efectivamente los despachos de los mismos.



Análisis Nª7: Los trabajadores del área de farmacia piensan que si es necesario la implementación de un manual de procesos y procedimientos lo cual les va a facilitar llevar un control adecuado en todos los procesos que se realicen.

Se concluye que el proyecto de tesis en la elaboración del manual de procesos y procedimientos en la farmacia del Hospital de Solca se lo puede realizar, ya que en este establecimiento no cuentan con dicho manual.

BIBLIOGRAFIA

International Organizaciónforestandarization: Norma NTE ISO 9000-2000. Sistemas de gestión y calidad. Requisitos. Quito-Ecuador

GOMEZ, A. E. (1993). Project Management Handbook, México, Editorial México

CHIAVENATO, I. (2000) Administración de Recursos Humanos, Colombia, Editorial MC Graw Hill

MANTILLA, L. R. (1996) GestiónPolítica Empresarial sobre la crisis Ecuador, Editorial América

REGLAMENTO INTERNO, (2011). Hospital de Solca.

ESTEVE, N., (1999) "Competencias y desarrollo profesional". Educ. Med.